

**PENGARUH KEPUASAN NASABAH PADA ATRIBUT
INTERNET BANKING TERHADAP NIAT NASABAH UNTUK
BERTRANSAKSI ULANG
DI BANK INTERNASIONAL INDONESIA
CABANG PEMUDA SURABAYA**

SKRIPSI

**DIAJUKAN UNTUK MEMENUHI SEBAGIAN PERSYARATAN DALAM
MEMPEROLEH GELAR SARJANA EKONOMI
JURUSAN MANAJEMEN**



**DIAJUKAN OLEH
YATTI DAMERIA
No. Pokok : 049711685 - E**

**KEPADA
FAKULTAS EKONOMI UNIVERSITAS AIRLANGGA
SURABAYA
2003**

SKRIPSI

**PENGARUH KEPUASAN NASABAH PADA ATRIBUT
INTERNET BANKING TERHADAP NIAT NASABAH UNTUK
BERTRANSAKSI ULANG DI BANK INTERNASIONAL
CABANG PEMUDA SURABAYA**

**DIAJUKAN OLEH:
YATTI DAMERIA
No. Pokok: 049711685 - E**



TELAH DISETUJUI DAN DITERIMA DENGAN BAIK OLEH:

DOSEN PEMBIMBING,


SRI HARTINI, SE, Msi.

TANGGAL... 6 OKT '03

KETUA PROGRAM STUDI,


DR. H. AMIRUDDIN UMAR, SE.

TANGGAL... 8 OKT '03

ABSTRAKSI

Dunia perbankan akhir-akhir ini mengalami persaingan yang ketat, apalagi dengan adanya krisis ekonomi dan moneter yang berkepanjangan di Indonesia. Salah satu sebab adanya persaingan di dunia perbankan ini adalah karena nasabah semakin selektif dalam memilih Bank yang dipercaya untuk menyimpan uangnya ataupun melakukan transaksi-transaksi lainnya.

BII berusaha mempertahankan dan meningkatkan *service* (layanan) mereka agar para nasabah yang melakukan transaksi akan kembali bertransaksi. Salah satu cara paling utama untuk membuat nasabah yang ada tetap bertahan adalah dengan memberikan *service* yang membuat mereka merasa puas lewat layanan internet banking. Sedangkan kepuasan konsumen atas atribut internet banking menurut Szymanski(2000) adalah kenyamanan (*online convenience*), variasi jasa yang ditawarkan (*service offers*), desain situs (*site design*), dan keamanan transaksi (*financial security*).

Skripsi ini memfokuskan penelitian pada pengaruh kepuasan nasabah pada atribut internet banking terhadap niat nasabah untuk bertransaksi ulang di bank internasional cabang pemuda surabaya.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survey. Dengan melibatkan 120 responden, data penelitian ini telah memenuhi syarat validitas dan realibilitas. Uji hipotesis menggunakan teknik analisis linier berganda untuk mengetahui pengaruh-pengaruh variabel bebas (*on line convenience* sebagai X_1 , *service offers* sebagai X_2 , *site design* sebagai X_3 , dan *financial security* sebagai X_4). terhadap variabel terikat (niat nasabah untuk bertransaksi ulang) sebagai Y secara simultan dan parsial.

Hasil analisis yang diperoleh adalah $Y = 4,641 + 0,123 (X_1) + 0,256 (X_2) + 0,312 (X_3) + 0,257 (X_4)$. Berdasarkan hasil uji hipotesis, variabel X_1 , X_2 , X_3 , dan X_4 berpengaruh signifikan terhadap niat bertransaksi ulang secara simultan dan parsial. Koefisien korelasi sebesar 0,633 menandakan hubungan yang kuat antara X dan Y . Koefisien Adjusted R square menunjukkan 38,8 % niat bertransaksi ulang dipengaruhi oleh variabel *on line convenience*, *service offers*, *site desingn*, dan *financial security*, 61,2% yang lain dipengaruhi oleh variabel-variabel lain di luar penelitian ini.